

Ilida-Maria Tapio

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSSELVITYS KEMIN KAUPUNGINKIRJASTON  
AINEISTOLAATIKKOPALVELUSTA**

**ASIAKASTYYTYVÄISYYSELVITYS KEMIN KAUPUNGINKIRJASTON  
AINEISTOLAATIKKOPALVELUSTA**

Ida-Maria Tapio  
Opinnäytetyö  
Kevät 2016  
Kirjasto- ja tietopalvelujen ko  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Kirjasto- ja tietopalvelujen koulutusohjelma

---

Tekijä: Iida-Maria Tapio

Opinnäytetyön nimi: Asiakastytyväisyysselvitys Kemlin kaupunginkirjaston aineistopakettipalvelusta

Työn ohjaaja: Ulla Virranniemi

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Kevät 2016

Sivumäärä: 36 + 3

---

Tarkastelen opinnäytetyössäni Kemlin kaupunginkirjaston aineistolaatikkopalvelun käyttäjien asiakastytyväisyyttä. Palvelu luotiin joulukuussa 2014 käytöstä poistuneen kirjastoauton tilalle pitämään yllä kaupunginkirjaston ja Kemlin koulujen ja päiväkotien yhteistyötä. Aineistolaatikkopalvelussa kirjasto tekee asiakkaan pyynnön mukaisesti valmiita kirjaketteja, jotka lainataan kirjastolla kirjaston henkilökunnan toimesta valmiiksi koulun tai päiväkodin yhteisökortille ja annetaan Kemlin keskusvaraston kuljetettavaksi. Selvityksen tarkoituksena ei ollut etsimällä etsiä palvelusta vikoja, vaan tarkastella ollaanko palvelua kehittämässä oikeaan suuntaan ja selvittää, mitä käyttäjät palvelulta haluavat. Kirjasto loi myös Kirjakassi-palvelun, jossa aineistoa kerätään henkilöille, jotka eivät muutoin kykene käyttämään kirjaston palveluja iän, vamman tai sairauden vuoksi. Vähäisen asiakasmäärän vuoksi en kuitenkaan tarkastellut palvelua läheisemmin.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kemlin kaupunginkirjasto. Halusin selvittää aineistolaatikkopalvelun käyttäjien asiakastytyväisyyttä, sillä näin palvelun alkuvaiheessa siitä on varmasti hyötyä Kemlin kaupunginkirjastolle heidän kehittäessä palvelua edelleen ja selvitys auttaa heitä varmistamaan palvelun toimivuus ja hyödyllisyys myös tulevana vuosina.

Tietoperustassa perehdyn hakeutuviin kirjastopalveluihin Suomessa, kirjastojen ja koulujen yhteistyöhön sekä esittelen Kemlin kuntana ja Kemlin kaupunginkirjaston hakeutuvien kirjastopalvelujen historiaa ja nykypäivää. Käytän opinnäytetyössäni tilastollista menetelmää. Asiakastytyväisyysselvityksen suoritin webkyselynä, johon lähetin linkin sähköpostitse Kemlin koulujen ja päiväkotien henkilökunnalle joulukuussa 2015.

Selvityksestä selvisi, että palvelun käyttäjät ovat pääsääntöisesti olleet tyytyväisiä palveluun. Eniten tyytymättömyyttä aiheuttivat aineiston laina-ajat, jotka koettiin liian lyhyiksi. Kävi myös ilmi, että kirjastoautoa edelleen kaivataan. Kirjastoautossa oli helppo tutustua uuteen kirjallisuuteen eikä sen käyttö juuri vaatinut opettajilta tai ohjaajilta omaa aktiivisuutta. Aineistolaatikkopalvelun käyttö vaatii käyttäjiltään enemmän vaivannäköä.

Kyselystä saatujen vastausten perusteella palveluun voidaan tehdä pieniä, mutta tärkeitä muutoksia, esimerkiksi laina-aikojen suhteen. Myös käyttäjien informointiin tulevista kuljetuksista ja noudoista toivottiin muutosta. Kovin radikaalisti palvelua ei tarvitse eikä kannata muuttaa.

---

Asiasanat: kirjastopalvelut, Kemi, kvantitatiivinen tutkimus

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Programme in Library and Information services

---

Author: Iida-Maria Tapio

Title of thesis: Customer satisfaction survey on material box service

Supervisor(s): Ulla Virranniemi

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2016      Number of pages: 36 + 3

---

In this thesis examine customer satisfaction towards a service provided by Kemi City Library was examined. In the service, the library collects materials requested by a customer into a box and loans it with their community library card. These boxes are then delivered onwards. This service is solely for schools and daycare centers in Kemi. Kemi City Library's bookmobile was terminated in December 2014 and material box service was created to compensate for the bookmobile. The main purpose of this examination was to see if the service is being developed in the right direction and what the customers really want from this service. Kemi City Library also has a Bookbag service which is meant for customers who cannot access the library due to of age, injury or illness. Since Bookbag service has only few users I felt it was not necessary to examine this service more closely.

This thesis was commissioned by Kemi City Library. The customer satisfaction of the users of the material box service was examined because the service is still rather new. This study will facilitate Kemi City Library to develop this service and make sure material box service remains functional in the following years.

In the theoretical background of this thesis I write about library home services in Finland, cooperation with schools and libraries, Kemi as a city together with the history and present of Kemi City Library home services. In this thesis the statistical method was employed. Customer satisfaction survey was conducted with a web survey. The link to the survey was submitted to schools and daycare centers staff of Kemi through email in December 2015.

On the basis of the survey I found out that the users of material box service were mainly satisfied with it. Most of the challenges were associated to loan periods which were considered to be too short for schools and daycare centers. It was also apparent that the users of the service still miss the bookmobile. In the bookmobile it was easy to familiarize oneself with new literature in the bookmobile and it was fast and simple to use.

The results indicated that there was no need to make any major changes in the material box service. Some minor changes in the loan periods and also in informing customers better about box deliveries will probably be required.

---

Keywords: Library Services, Kemi, Quantitative Research

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	HAKEUTUVAT KIRJASTOPALVELUT SUOMESSA.....	8
2.1	Hakeutuvien kirjastopalvelujen määritelmä .....	8
2.2	Kirjastojen kotipalvelut.....	8
2.3	Kirjastoautot Suomessa.....	10
3	KIRJASTOJEN YHTEISTYÖ KOULUJEN KANSSA.....	13
3.1	Mediakasvatus .....	13
3.2	Lukuinto-ohjelma .....	16
4	KEMI JA KIRJASTOPALVELUT .....	17
4.1	Kemi kuntana .....	17
4.2	Kemin hakeutuvien kirjastopalvelujen historiaa .....	18
4.3	Nykyiset hakeutuvat kirjastopalvelut.....	18
5	TUTKIMUSMENETELMÄ JA -KYSYMYKSET .....	20
6	KYSELYN TOTEUTUS JA ANALYSOINTI .....	22
6.1	Toteutus .....	22
6.2	Tulokset.....	22
7	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	30
8	POHDINTA.....	32
	LÄHTEET .....	34
	LIITTEET .....	37

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tarkastelen Kemin kaupunginkirjaston aineistolaatikkopalvelun käyttäjien asiakastyytyväisyyttä. Palvelu luotiin korvaamaan joulukuussa 2014 lopetettua kirjastoautoa, joka toimi linkkinä Kemin kaupunginkirjaston ja Kemin koulujen sekä päiväkotien välillä. Palvelussa kasataan laatikkoon aineistoa asiakkaan pyynnön mukaan. (Kemin kaupunginkirjasto 2015a, ohje.) Aineisto lainataan valmiiksi aineistolaatikon tilaajan yhteisökortille ja valmiit laatikot annetaan Kemin keskusvaraston kuljetettavaksi (Heikkinen 2015, sähköpostiviesti). Tarkoituksena oli selvittää miten palvelu on otettu kouluissa ja päiväkodeissa vastaan, ja mitä kehityskohteita aineistolaatikkopalvelussa mahdollisesti on.

Olen suorittanut kaikki opintoihin liittyvät työharjoittelut Kemin kaupunginkirjastossa ja yleisharjoitteluni aikana pääsin myös kokemaan kirjastoautossa työskentelyn. Harjoitteluni aikana tutustuin Kemin kaupunginkirjaston toimintaan ja asiakaskuntaan. Päätös kirjastoauton lopettamisesta ja uuden aineistolaatikkopalvelun kehittämisestä tapahtui ammattiharjoitteluni aikana, jolloin kiinnostuin aiheesta enemmän ja ehdotin opinnäytetyön tekemistä palveluun liittyen. Kemin kaupunginkirjasto toimii työni tilaajana.

Opinnäytetyön tietoperustassa perehdyn hakeutuviin kirjastopalveluihin Suomessa, kirjastoautojen historiaan sekä yleisten kirjastojen kotipalveluihin. Kirjastoautojen historiaa tarkastelen opinnäytetyössäni, sillä koin sen olevan olennainen taustatieto uuden palvelun asiakastyytyväisyyden analysointiin. Halusin myös tutustua kirjastojen kotipalveluihin, sillä luotu aineistolaatikkopalvelu on hieman niiden kaltainen: palvelussa valikoidaan valmiiksi aineistoa asiakkaan toiveiden mukaan, jotka sitten toimitetaan hänelle sopivaan paikkaan. Palvelun kohteena vain ovat Kemin koulut ja päiväkodit.

Käsittelen tietoperustassa myös koulujen ja kirjastojen yhteistyötä tarkastelemalla mediakasvatusta sekä Oulun yliopiston ja Opetus- ja kulttuuriministeriön yhteistä projektia: Lukuinto-ohjelmaa. Tarkastelemalla koulujen ja kirjastojen yhteistyötä halusin tuoda esille Kemin kaupunginkirjaston uuden palvelun tärkeyttä Kemin kouluille ja päiväkodeille. Esittelen myös Kemin kuntana, käyden läpi Kemin kaupunginkirjaston hakeutuvien kirjastopalvelujen historiaa ja nykypäivää.

Käytän opinnäytetyössäni kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Selvitykseni opinnäytetyötä varten suoritin webkyselynä, jonka lähetin Kemin koulujen ja päiväkotien henkilökunnalle joulukuussa 2015. Sain kyselyyni hyvin vastauksia monesta näkökulmasta, joista ilmeni, että palveluun ollaan pääasiassa tyytyväisiä. Muutamia kehityskohteita kuitenkin ilmeni. Tuloksista on varmasti jatkossa hyötyä palvelun kehittämisessä.

## 2 HAKEUTUVAT KIRJASTOPALVELUT SUOMESSA

Suomen kirjastojen hakeutuvista palveluista on kirjoitettu melko vähän. Niiden yksittäisistä osista saattaa löytyä hyvin lähdekirjallisuutta, esimerkiksi kirjastoautoihin liittyen löysin useamman hyvän lähteen. Suomen kirjastopiirit ovat kuitenkin melko pienet ja usein tiettyyn aiheeseen liittyvä kirjallisuus on yhden ihmisen kirjoittamaa. Kirjastojen kotipalvelut -luvussani käytin paljon Leena Laakson *Kirjaston kotipalvelutoiminta* -teosta ja Kirjastoautot Suomessa -luku perustuu pitkälti Antero Kyöstiön teoksiin, käytin myös muutamaa *Suomen yleisten kirjastojen historiassa* ilmestyntä artikkelia. Käsittelen kirjastoautotoimintaa, sillä tarkasteleman aineistolaatikkopalvelu luotiin korvaamaan käytöstä poistunutta kirjastoautoa. Luotu palvelu on myös niin paljon yleisten kirjastojen kotipalvelujen kaltainen, että halusin käsitellä opinnäytetyössäni myös niitä: palvelussa valikoidaan valmiiksi aineistoa asiakkaan toiveiden mukaan, jotka sitten toimitetaan hänelle sopivaan paikkaan.

### 2.1 Hakeutuvien kirjastopalvelujen määritelmä

Kirjastojen hakeutuville palveluille on vaikeaa tehdä yhtä toimivaa määritelmää, sillä palveluita on laidasta laitaan aina sairaaloiden laitospalveluista koulujen aineistolaatikkopalveluihin. Unescon yleisten kirjastojen julistuksen mukaan erityispalveluja ja -aineistoa tarjotaan sukupuolen, rodun, iän, kielen, sosiaaliseen asemaan tai kansallisuuden siihen vaikuttamatta asiakkaille, jotka eivät kykene käyttämään kirjaston palveluja tavanomaiseen tapaan. (Niemitalo 2015, luento) Tällaisia syitä voivat esimerkiksi olla sairaus tai korkea ikä. Kirjasto voi olla myös vaikeasti saavutettavissa, jolloin asiakkaat mieluummin käyttävät kirjastojen eri hakeutuvia palveluja (Laakso 2010, 9).

### 2.2 Kirjastojen kotipalvelut

Terminä kirjaston kotipalvelu ei ole kovin toimiva, sillä se on todella helppo sekoittaa terveydenhuollon ja sosiaalitoimen kotipalveluihin. Kirjastojen kotipalveluilla tarkoitetaan palvelua, jossa kirjastossa kootaan aineistoa asiakkaan toiveiden mukaisesti ja ne kuljetetaan hänelle kotiin. Yleensä toimituksen hoitaa joko niin sanottu kolmannen sektorin työntekijä, esimerkiksi sosiaalitoimen työntekijä, tai kirjaston henkilökunta. (Laakso 2010, 10.) Toimituksen voi joissain tapauk-



sisä hoitaa myös asiakkaan lähiomainen. Kotipalvelu on täysin maksutonta asiakkaille, heillä ei ole varausmaksuja eikä myöhästymismaksuja. Kaukopalvelun kohdalla käytännöt vaihtelevat kunnittain.

Laakson (2010, 8-11) mukaan Suomessa on toteutettu kirjastojen kotipalveluja monin eri tavoin vuodesta 1961 lähtien, kirjastojen työntekijöiden omalla aktiivisuudella oli suuri vaikutus siihen, millaisia palveluja kehitettiin ja ylläpidettiin. Aluksi toiminta oli vähäistä, sillä aineiston kuljetus tuli kirjastoille kalliiksi. Kuljetukset eivät kuuluneet valtionavun piiriin ja kotipalvelutoiminta lisättiin kirjastolakiin vasta vuonna 1986, jolloin kotipalvelu alettiin mieltää normaaliksi kirjastotoiminnaksi. Laakso kirjoittaa, että kirjastojen kotipalvelutoiminta ei vielääkään ole kuntatasolla erityisen suosittua, sillä kirjastojen kotipalveluiden tuomia lainaustilastoja ei tilastoida erikseen, eikä niillä saada huomattavia lainausmääriä tai medianäkyvyyttä. (2010, 8-11.)

Laakso (2010, 14-15) toteaa teoksessaan *Kirjaston kotipalvelutoiminta*, että kirjastojen kotipalvelutoiminta aloitetaan yleensä ensin projektin muodossa, jolloin voidaan sopivalla lähialueella kokeilla miten palvelusta saadaan mahdollisimman sujuva ja toimiva. Lisäksi projektin aikana selvittää hyvin kuinka paljon työvoimaa kotipalvelun pyörittämiseen tarvitaan, sekä kuinka suurta asiakaskuntaa pystytään palvelemaan. Varsinaista hintaa kirjastojen kotipalvelutoiminnan lainoille on todella vaikea laskea, sillä palvelut ja asiakasmäärät vaihtelevat suuresti. Tietyllä alueella on tietenkin mahdollista tehdä kustannusarvioita, kun otetaan huomioon väestöennuste, palvelun kanssa työskentelevien palkkakustannukset sekä kuljetuksen järjestäminen. Kirjaston kotipalvelutoiminnassa käytettävän työvoiman järjestämisessä olisi hyvä ottaa huomioon tehokkuus: kirjastoalan ammattilaiset saisivat keskittyä aineiston keräämiseen, tiedonhakuihin ja palvelusta tiedottamiseen. Aineiston pakkaamisesta ja purkamisesta huolehtimisen voisi jättää esimerkiksi kirjaston vahtimestareille tai työllistetyille. (Laakso 2010, 14-15.)

Laakson (2010, 16; 26-27) mukaan aineiston kuljetus on iso tekijä kirjaston kotipalvelujen toimivuudessa. Kirjastojen kannattaakin miettiä tarkkaan, hoidetaanko aineiston kuljetukset itse vai ulkoistetaanko kuljetus jollekin kuljetusfirmalle. Useissa kirjastoissa kuljetuksen hoitavat kirjaston henkilökunta omilla autoillaan tai pyörillään. Vain muutama kirjasto on hankkinut auton pelkästään kotipalvelun aineiston kuljetuksia varten. Joissain kaupungeissa sosiaali- ja terveystieteiden kotihoitajat kuljettavat aineiston perille asiakkaiden luo, mutta heidän aikansa on yleensä jo valmiiksi niin tiukilla, etteivät kotihoitajat kykene ottamaan enää enempää tehtäviä hoitaakseen.

Laakso toteaa, että myös vapaaehtoisia käytetään kotipalvelun aineistojen kuljetukseen, mutta tällöin ongelmaksi nousee palvelun säännöllisyys ja vapaaehtoisten rekrytointi. (2010, 16; 26-27.)

Laakso (2010, 19-20) kirjoittaa, että kirjaston kotipalveluiden markkinointi ei ole yksinkertainen asia. Henkilöitä, joille palvelu olisi hyvin tärkeä, on vaikea saavuttaa. Kirjastoissa pelätään toisaalta myös sitä, että kirjaston resurssit eivät riitä kaikkien halukkaiden asiakkaiden palvelemiseen. Yleensä kirjastot tekevät palvelulle oman esitteensä, jossa kerrotaan palvelun perusasiat ja yhteystiedot mahdollisille asiakkaille. Kirjakassi-tyyppisiin palveluihin, jossa kirjaston henkilökunta valitsee asiakasprofiilin mukaisesti kotipalveluasiakkaille aineistoa, tehdään usein lomake, johon kerätään tietoa asiakkaan mieltymyksistä. Tällaisessa palvelussa tarvitaan myös lupa asiakkaalta hänen lainaushistoriansa tallentumiseen. Kirjaston kotipalvelu saattaa myös lähettää säännöllisin väliajoin tiedotteita kotipalvelun asiakkaille toiminnastaan ja muista ajankohtaisista aiheista. Tämä on hyvä keino saada myös palvelun kanssa toimiva henkilökunta tutummaksi asiakkaille. Markkinointikanavia käytetään hyvin laajasti eri mahdollisuuksien mukaan aina vanhus- ja vammaisjärjestöistä paikallisradioon ja lehtijuttuihin. Myös henkilökohtainen mainonta on koettu hyvin tehokkaaksi mainontakeinoksi. (Laakso 2010, 19-20.)

### **2.3 Kirjastoautot Suomessa**

Kirjastot.fi-sivustolla julkaisemassaan artikkelissa *Suomen kirjastoautotoiminnan historia* Antero Kyöstiö kirjoittaa, että ensimmäinen liikkuva kirjasto toimi Suomessa vuosina 1913–1914 nykyisen Vantaan kaupungin alueella. Kyseessä oli hevosten vetämä kärry ja aloitteen liikkuvasta kirjastosta oli tehnyt herastuomari Frithiof Winberg. Kirjaston toiminnan kuitenkin keskeytti ensimmäinen maailmansota. (Kyöstiö 2004, viitattu 3.12.2015.) Teoksessaan *Kirjastoautotoiminnan historiaa: Peräkärystä monitoimiautoihin* Kyöstiö toteaa, että maailmansotien välisenä aikana kirjastoautot eivät juuri kehittyneet, sillä aika ja resurssit menivät kirjastoverkon rakentamiseen sekä kirjastonhoitajien kouluttamiseen. Kirjastoautot olivat tuolloin autoja, jotka toimivat pääkirjaston alaisuudessa ja joihin kirjastonhoitajat valitsivat kirjoja. Kyöstiön mukaan pidettiin tärkeänä, että autossa kulkisi mukana kirjastonhoitaja, joka voisi samalla opastaa kirjaston käytössä. (2009, 714.) Varsinaisia kirjastoautoja ei otettu käyttöön ennen 1950-lukua, jolloin kirjastoautotoimintaa kokeiltiin neljässä eri kunnassa: Helsingin maalaiskunnassa, Karjaalla, Munsalassa ja Nokialla (Kyöstiö 2004, viitattu 3.12.2015).

Artikkelissa *1950-luvun perintö*, joka julkaistiin *Suomen yleisten kirjastojen historiassa* Ilkka Mäkinen kirjoittaa, että kirjastojen lainausluvut kasvoivat 1950-luvulla ennätysmäisesti, tähän vaikuttivat elintason nousu, yleinen rauhan aika Suomessa sekä suuret ikäluokat. Lisäksi oppilaitosten kehitymisellä oli suuri vaikutus lukemisen yleistymiseen harrastuksena. (2009, 356-358.) Myös *Suomen yleisten kirjastojen historiassa* julkaistussa artikkelissa *1950-luku: kehityksen vuosikymmen vanhentuneesta laista huolimatta* Ilmi Järvelin toteaa, että 1950-lukua on kutsuttu myös koulutusjaksoksi valtionapujen hakemiseen, Suomessa silloin toimineet kirjastotarkastajat palauttivat asiakirjoja kunnille, jotka sitten opettelivat täyttämään ne huolellisesti. 50-luvulla kiinnitettiin myös huomiota kirjastojen tiloihin ja niihin liittyviä vaatimuksia kehitettiin. (2009, 372-373.) Nämä loivat pohjaa kirjastoautotoiminnan alulle, sillä vähitellen kirjastoautot alettiin kokea tarpeellisina (Kyöstiö 2011, 40).

Kyöstiön mukaan kirjastoautotoiminta alkoi varsinaisesti Suomessa vasta 1961 voimaan tulleen kirjastolain ja sitä 1962 seuranneen kirjastoasetuksen mahdollistamana, joiden mukaan valtionapua laskettaessa otetaan huomioon muun muassa kirjastoautojen hankkimis- ja korjauskulut. Tällä on todettu olleen suuri vaikutus Suomen kirjastoautojen kehittämiseen, eikä kirjastoautoja enää ajateltu pelkästään keskus- tai maakuntakirjastojen alaisuudessa toimivina yksikköinä, vaan osana kunnallista kirjastolaitosta. (Kyöstiö 2004, viitattu 3.12.2015.) Suomen kirjastoautoverkko kehittyi käytännössä 1960- ja 1970-luvuilla, ensimmäinen kirjastoautoksi rakennettu auto hankittiin Turkuun vuonna 1961 (Kyöstiö 2011, 55-56). Kyöstiö toteaa, että kirjastoautoja kuitenkin hankittiin hitaaseen tahtiin: vuonna 1965 autoja oli 5 ja vuoteen 1970 mennessä kirjastoautoja oli hankittu vasta 89. Tällöinkin autojen hankkiminen keskittyi enimmäkseen Etelä-Suomen kaupunkeihin. 1970-luvulla kirjastoautoja kuitenkin hankittiin huomattavasti enemmän; vuoteen 1980 mennessä autoja oli jo 224. Kirjastoautojen hankkiminen myös keskittyi enimmäkseen maaseudun kuntiin. (2004, viitattu 3.12.2015.)

Kyöstiö kirjoittaa, että 1970-luvun lopulla kirjastoautotoiminta joutui ongelmiin, sillä sekä valtion että kuntien taloustilanne huononi nopeasti. Kirjastoautojen käyttöäksi 1970-luvulla arvioitiin 10–12 vuotta, mikä tarkoitti että noin 107 autoa tulisi uusimisikään 1970-luvun lopulla ja 1980-luvun alussa. Valtiolla ei kuitenkaan vuosina 1977 ja 1978 ollut lainkaan rahaa kirjastoautojen uusimiseen ja seuraavina neljänä vuonna rahaa oli vain noin kymmenen auton uusintaan. Kyöstiön mukaan 1980-luvulla rahoitusta kuitenkin alkoi taas riittää uusimiseen sekä muutamien uusien autojen hankintaan, eikä kirjastoautojen määrä kääntynyt laskuun ennen 1990-luvun lamaa. (2004, viitattu 3.12.2015.)

Enimmillään Suomessa on kirjastoautoja ollut 234 vuonna 1991, tämän jälkeen autojen määrä on kääntynyt laskuun, mikä jatkuu edelleen. Isoin vaikuttaja oli 1990-luvun alun lama, jonka seurauksena lähipalveluja ryhdyttiin karsimaan. Myös maan sisäinen muuttoliike maalta kaupunkiin vaikutti kirjastoautojen lakkauttamiseen, kirjastoautoille ei enää ollut niin suurta tarvetta, joten niiden pito muuttui kannattamattomaksi. Ensimmäisenä kirjastoautojen lakkauttamisia tehtiin kunnissa ja kaupungeissa, joissa oli useampia autoja, mutta karsiminen ulottui myös yhden kirjastoauton kuntiin. Yleensä syynä oli joko auton vanhentuminen tai kirjastoauton kuljettajan eläköityminen. (Kyöstiö 2004, viitattu 3.12.2015.)

### 3 KIRJASTOJEN YHTEISTYÖ KOULUJEN KANSSA

Kirjastot ja koulut ovat perinteisesti tehneet paljon yhteistyötä. Iso osa kirjastojen ja koulujen yhteistyötä on pitkään koostunut kirjaston käytön opettamisesta lapsille ja nuorille. Kaarina Dromberg kirjoittaa artikkelissaan *Koulu ja kirjasto yhteistyössä oppijoiden parhaaksi*, että lukemisen esittely harrastuksena ja lukemisesta jo kiinnostuneiden taitojen syventäminen on ollut perinteinen koulujen ja kirjastojen yhteistyön kohde. Tietotekniikan yleistyttyä ja tiedonhaun monimutkaisuuttua on myös tiedonhaun opetuksen merkitys lisääntynyt. (2000, 17.)

Monessa koulussa on jopa oma kirjastonsa, mutta ne ovat usein niin huonosti varusteltuja, että oppilaiden ja opettajien täytyy kääntyä yleisten kirjastojen puoleen (Dromberg 2000, 16). Artikkelissaan *Jaetaan osaamista ja vastuuta - koulukirjaston ja yleisen kirjaston yhteistyö* Ulla Lappalainen toteaa, että koulukirjastojakin kuitenkin tarvitaan. Usein yleiset kirjastot tavoittavat vain lapset ja nuoret, jotka lukevat jo valmiiksi paljon, koulukirjastot palvelevat kokonaisia ikäluokkia. Hyvä ja toimiva koulukirjasto onkin tärkeä linkki laajempaan kirjaston käyttöön. (2005, 117.) Drombergin mukaan koulukirjaston kirjastonhoitajan kanssa olisi esimerkiksi myös helppo suunnitella kirjastovierailuja, eikä yleisen kirjaston henkilökunnan tarvitsisi sopia kaikesta jokaisen opettajan kanssa erikseen (2000, 19). Joskus kunnan yleinen kirjasto sijaitsee samoissa tiloissa koulun kanssa, eikä varsinaiselle kirjastolle näin ole tarvetta. Koulukirjaston puutetta on saatettu paikata myös kirjastoauton säännöllisillä vierailuilla. Esimerkiksi Kemissä koulujen yhteys kirjastoon on ollut juurikin kirjastoauto, jonka lopetettua on luotu aineistolaatikkopalvelu ylläpitämään yhteyttä yleisen kirjaston ja koulujen välille.

#### 3.1 Mediakasvatus

Halusin tarkastella opinnäytetyössäni mediakasvatusta korostaakseni Kemin kaupunginkirjaston uuden aineistolaatikkopalvelun tärkeyttä. Aineistolaatikkopalvelu luotiin ylläpitämään yhteyttä Kemin koulujen ja päiväkotien ja Kemin kaupunginkirjaston kanssa sekä tukemaan Kemin nuorten- ja lasten medialukutaitojen kehittämistä. Mediakasvatuksen tärkeys kasvaa yhteiskunnan muuttuessa, joten yhteistyö kirjastojen, koulujen ja päiväkotien välillä mediakasvatuksen osalta on keskeistä.

Mediakasvatus on monipuolinen ja kiistelty käsite, koska sille ei ole vakiintunut yhtä, selkeää käsitettä. Pirjo Sallmén kirjoittaa artikkelissaan *Mediakasvatusta vai mediasivistystä kirjastosta?*, että mediakasvatuksella voi olla myös monta eri määritelmää ja sillä voidaan tarkoittaa kasvamista ja oppimista median parissa ylipäättään, mutta myös tietoista vaikuttamista mediataitoihin ja median käyttöön. (2009, 9.) Mediakasvatuksella pyritään antamaan yksilöille työkaluja löytää medioiden kertomien tarinoiden takana olevat arvot ja tavoitteet, sekä tarkastelemaan asioita eri näkökulmista. Mediakasvatuksen avulla ihmiset oppivat myös tuomaan omat mielipiteensä paremmin esiin ja puolustamaan niitä vahvemmillä argumentointikeinoilla. Maailmakuvamme muodostuu yhä enenevässä määrin eri medioiden kautta, mikä vaatii monipuolisia medialukutaitoja. (Kirjastot.fi 2015c, viitattu 1.5.2016.)

Siitä, kenelle vastuu mediakasvatuksesta kuuluu, on kiistelty pitkään. Vaikka henkilölle taattaisiin medioiden saatavuus, hänelle ei välttämättä kehity taitoja arvioida medioiden tarjoaman tiedon oikeellisuudesta tai todenmukaisuudesta. (Kirjastot.fi 2015a, viitattu 13.5.2016) Sallmén (2009, 10-12.) toteaa, että mediakasvatus kuuluu kaikille ympäristöille, joissa lapsi pääsee tutustumaan eri medioihin, esimerkiksi kodit, kirjastot, koulut ja eri järjestöt. Kirjastoilla on pitkät perinteet mediakasvatuksen alalla, vaikka asian parissa tehtyjä asioita on kutsuttu eri nimillä ja termeillä. On puhuttu esimerkiksi tiedonhaun opastuksesta tai kirjavinkkauksesta. Pirjo Sallménin (2009, 10-12.) mukaan yleisten kirjastojen toimintaa säätelevät pitkälti kirjastolaki ja -asetus, joista ei löydy mitään mainintaa mediakasvatuksesta, joten kirjastoilla ei varsinaisesti ole mitään velvoitetta toimia mediakasvatuksen parissa. Perusopetuksessa mediakasvatus on sisällytetty medialukutaitona äidinkielen ja kirjallisuuden sekä kuvataiteen oppiaineiden yhteyteen. (Sallmén 2009, 10-12.)

Sallmén kirjoittaa, että kirjastoissa ei ole mahdollista, eikä hyödyllistä, yrittää ehtiä kattaa kaikkea mitä mediakasvatus pitää sisällään. Tämän vuoksi kirjastoissa onkin pohdittu tarkkaan muutamia keskeisiä alueita, joihin kirjastojen kannattaa satsata ja joihin on olemassa jo valmiiksi jonkinlaiset valmiudet. Tällaisia ovat tiedonhaku ja tiedonhallintataidot, uudet medialukutaidot, pelit ja pelaaminen, sosiaalinen media ja tekijänoikeudet. (2009, 15)

Sallmén toteaa artikkelissaan, että yksi perinteisimmistä mediakasvatuksen muodoista yleisissä kirjastoissa on tiedonhankinta ja informaatiolukutaito. Informaatiolukutaito koostuu tarvittavan tiedon etsimisestä, hankkimisesta, tiedon todenperäisyyden arvioinnista ja löydetyn tiedon soveltamisesta. Kirjastoissa on pitkään tiedetty hyvän tiedonhankinnan perusteet, mutta tiedonhaun opastaminen on jäänyt vähemmälle. Nykytietekniikan avulla kirjastojen on helpompi liittyä koulujen

käyttämiin oppimisympäristöihin, esimerkiksi verkko-opetuksen kautta. Tietysti on olemassa jo useita kuntia, joissa kirjasto tekee tiivistä yhteistyötä koulujen kanssa ja tiedonhaun opetusta järjestetään säännöllisesti. (Sallmén 2009, 15-17.)

Lukutaidon ja lukemisharrastuksen kehittäminen ja ylläpito on aina kuulunut kirjaston tehtäviin. Sallménin mukaan yhteiskunta ja kulttuuri ovat kuitenkin muuttuneet nopeasti ja lukutaito on käsitteenä tarkoittaa nykyään hyvin monia eri asioita. Enää ei riitä pelkkä niin sanottu mekaaninen lukutaito, jossa vain tunnistetaan kirjaimia ja merkkejä. On tärkeää osata tulkita myös erilaisia visuaalisia ärsykeitä. Kirjastot edelleen edistävät nuorten ja lasten lukuharrastusta, mutta tukevat myös muita lukemisen taitoja, tarjoamalla erilaisia aineistoja asiakkaidensa käyttöön. Tällaisia ovat esimerkiksi tietokoneet, pelit, musiikki ja eri tietokannat, joiden käytössä kirjaston henkilökunta on valmis avustamaan. (Sallmén 2009, 17-18.)

Pelejä kirjastoissa on ollut jo pitkään. Pirjo Sallmén toteaa, että useissa kirjastoissa on tarjolla lautapelejä joko paikan päällä pelattavaksi, tai jopa kotiin lainattavaksi, mutta uuden ulottuvuuden pelaamiseen ovat luoneet digitaaliset pelit. Verkkopeleihin ja muihin digitaalisiin peleihin suhtautuminen yleisissä kirjastoissa on ollut ristiriitaista ja käytännöt näiden pelien suhteen ovat moninaiset. Osittain tämä johtuu siitä, että pelaamiskulttuuri ja peleihin liittyvät säännöt saattavat olla kirjaston henkilökunnalle täysin vieraita. Pelejä ei myöskään tahdota mieltää kirjastoon kuuluvaksi aineistoksi. (Sallmén 2009, 18-19.)

Uusimpana alueena on kehittynyt sosiaalinen media. Heikko medialukutaito saattaa vaikeuttaa median seuraamista sekä kykenemättömyyttä arvioida sosiaalisessa mediassa tehtyjen tekojen seurauksia (Kirjastot.fi 2015a, viitattu 13.5.2016.) Sallménin mukaan sosiaalisessa mediassa käyttäjät voivat tuottaa omaa sisältöä ja muokata niitä vapaasti, he voivat myös jakaa luotuja aineistoja ja kommentoida niitä keskenään. Sosiaalinen media koostuu erilaisista blogeista, wiki-keistä ja kuvan-, videon- ja äänenjakopalveluista. (Sallmén 2009, 19). Tunnetuimpia tällaisia sivustoja ovat esimerkiksi Facebook, YouTube ja Instagram (Sallmén 2009, 20). Usealla kirjastolla on nykyään ainakin oma Facebook-sivusto, missä ilmoitetaan kirjaston eri tapahtumista ja tehdään esimerkiksi kirjavinkkauksia. Sosiaalista mediaa voisi kuitenkin käyttää myös laajemmin, mutta se vaatisi kirjastoilta enemmän resursseja sekä kunnollista perehtymistä sosiaalisen median eri muotoihin.

Sallmén kirjoittaa, että tekijänoikeuslait ovat iso osa mediakasvatusta. Ne ovat usein niin monimutkaisia, että jopa kirjastoalan ammattilaisella on joskus vaikeuksia tulkita niitä, puhumattakaan lapsista ja nuorista. Tekijänoikeuslait liittyvät niin tiedonhakuun kuin peleihin ja sosiaaliseen mediaankin. Verkkoyhteisöissä mukana olevien olisi hyvä ymmärtää, miten toisten tuotoksia saa käyttää ja millaista aineistoa verkkoon saa laittaa. (Sallmén 2009, 21.) Suomen lain mukaan tietämättömyys lakien sisällöstä ei vapauta vastuusta. Tämän vuoksi kirjastojen onkin tunnettava kaikkeen niiden toimintaan liittyvä lainsäädäntö hyvin, sillä myös kirjastojen oman toiminnan lisäksi kirjastojen antamien ohjeiden on oltava lainsäädännön mukaisia. Lainsäädäntö ei kuitenkaan ole täysin mustavalkoista vaan tekijänoikeuksiin liittyy myös harmaita alueita, joissain tilanteissa ei ilman oikeuden päätöstä osata sanoa onko jokin laillista vai ei. (Kirjastot.fi 2015b, viitattu 13.5.2016).

### **3.2 Lukuinto-ohjelma**

Lukuinto-ohjelma on vuosina 2012–2015 Oulun yliopiston humanistisen tiedekunnan ja kasvatustieteiden tiedekunnan toteuttama sekä opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama projekti, jonka tavoitteena oli nuorten ja lasten oppimiseen innostaminen ja monipuolisen lukemisen kehittäminen. Projektin aikana testattiin ja kehitettiin useita eri menetelmiä lasten- ja nuorten lukumotivaation kehittämiseen ja monilukutaidon edistämiseen, lisäksi haluttiin löytää keinoja lisätä koulun ja yleisen kirjaston yhteistyötä entisestään. Kaikki nämä menetelmät on koottu Lukuinnon nettisivulta löytyvään Lukuinto-ideapankkiin ja Lukuinto-oppaaseen, jotka ovat vapaasti koulujen, kirjastojen ja kuntien käytettävissä. Ideoita voi hyödyntää myös kotona innostamaan lapsia ja nuoria opinnoissaan ja heidän lukuharrastamisensa syventämiseen. (Oulun yliopisto & Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016b, 20.4.2016.)

Lukuinto-ohjelmaa ryhdyttiin suunnittelemaan, kun vuoden 2009 PISA-tutkimuksesta ilmeni 15-vuotiaiden kiinnostuksen lukemiseen romahtaneen. Suomi on pitkään ollut kansainvälisten oppimista ja asenteita mittaavien PISA- ja PIRLS-tutkimusten mukaan lukutaidon huipulla. Ristiriitaisesti suomalaisten lasten- ja nuorten kiinnostus oppimiseen ja lukemiseen on alhaisempi kuin koskaan. Myös erot tyttöjen ja poikien lukutaitojen välillä huolestuttivat suuresti, vuonna 2012 suoritettuna PISA-tutkimuksen mukaan 9. luokalla poikien lukutaidot ovat puolitoista vuotta jäljessä tyttöjen lukutaidoista. (Oulun yliopisto & Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016a, viitattu 20.4.2016.)



## 4 KEMI JA KIRJASTOPALVELUT

### 4.1 Kemi kuntana

Kemin kunta on perustettu 5.3.1869, se sijaitsee Perämeren kaarteessa Meri-Lapissa. Kemin kunnan pinta-ala on 747 km<sup>2</sup>, josta maapinta-alaa on 95 km<sup>2</sup>. (Kemi 2016, viitattu 2.1.2016.) 31.12.2013 kunnassa oli 22 120 asukasta, joista työikäisten osuus oli 63,0 % väestöstä, 65 vuotta täyttäneiden osuus oli 22,3 % ja nuorten, 0-14 -vuotiaiden, osuus oli 14,7 %. Kemin 15 vuotta täyttäneistä asukkaista vähintään keskiasteen tutkinnon suorittaneita oli 67,7 % ja korkea-asteen tutkinnon suorittaneiden osuus oli 22,9 %. Kunnan työttömyysaste oli 16,9 %. (Tilastokeskus 2013, viitattu 2.1.2016.)

Jukka Vilén kirjoittaa Kemin internetsivuilta löytyvässä *Kemin historiaa lyhyesti*, että perustamisensa jälkeen vuonna 1869 Kemi nopeasti kasvoi yhdeksi Suomen merkittävimmistä puunjalostusteollisuuden keskittymistä. Kemi Oy perustettiin 1893 ja yhtiön sulfiittiselluloosatehdas käynnistyi vuonna 1919. Veitsiluoto Oy perusti Veitsiluodon kaupunginosaan sahan vuonna 1922 ja selluloosatehtaan 1930. Vilénin mukaan teollisuuden kukoistaessa myös Kemin liikenneyhteyksiä parannettiin. Kemiin rakennettiin rautatien 1902 ja lentokenttä 1939. Ennen vuotta 1930 teollisuuslaitoksen ja työväen asuinalueet sijaitsivat kaupungin ulkopuolella, mutta vuoden 1931 alussa alueet liitettiin kaupunkiin, jolloin Kemin pinta-ala nousi 5,8 km<sup>2</sup>:stä 83,5 km<sup>2</sup>:iin ja väkiluku kasvoi 3542:sta 16 795:een. Kemin kaupunki selvisi talvi- ja jatkosodista vahingoitta, mutta Lapin sodassa Kemijoen sillat räjäytettiin.

Kemin kaupunki on panostanut kulttuuriin ja kunta on pitkään tukenut museotoiminnan, musiikin opetuksen ja kunnallisen teatterin toimintaa. Kemin kulttuurikeskus avattiin 1990 ja siellä toimivat muun muassa teatteri, kirjasto, taidemuseo, historiallinen museo, kaupunginkirjasto sekä musiikkiopisto. Kulttuurikeskuksessa järjestetään myös useita kulttuuritapahtumia, esimerkiksi jokavuotiset kansainväliset sarjakuvapäivät. (Vilén, viitattu 2.1.2016.)

## **4.2 Kemin hakeutuvien kirjastopalvelujen historiaa**

Kemin kaupunginkirjaston ensimmäinen kirjastoauto Sisu hankittiin 16.1.1973 ja sen tilalle hankittiin uusi auto, Merilokki, vuonna 1987 (Kemi Historiikki, viitattu 3.11.2015). Merilokin lakkauttamista ehdotettiin Kemin kulttuurilautakunnassa 21.10.2014 kirjastoauton rikkouduttua elokuussa. Jo valmiiksi huonokuntoisen auton remontoiminen olisi saattanut maksaa jopa 8000 euroa. (Saarela 2014, viitattu 3.11.2015.) Kemin kaupunginkirjaston kirjastoauto lakkautettiin vuoden 2014 lopulla ja laitettiin myyntiin. Myös Keminmaan kirjastoauton toiminnan laajentamista Kemiin on harkittu, mutta tässä vaihtoehdossa ongelmiksi nousevat kirjastojen eri kirjastojärjestelmät sekä aineiston riittävyys (Länkinen 2014, viitattu 3.11.2015).

Jo ennen kirjastoauton varsinaista lakkauttamista Kemissä oli käytössä kirjapaketteja kouluille ja päiväkodeille. Lasten- ja nuortenosaston työntekijät siis keräsivät opettajien tai päiväkotien hoitajien pyyntöjen mukaan laatikoihin kirjoja, jotka lainattiin koulun tai päiväkodin kirjastokortille. Laatikoida ei toimitettu kouluihin tai päiväkoteihin, vaan tilauksen tekijät hakivat laatikot itse pääkirjastolta.

## **4.3 Nykyiset hakeutuvat kirjastopalvelut**

Kirjastoautopalvelun päätyttyä Kemin kaupunginkirjastolta edellytettiin kirjastopalvelujen tarjoamista jatkossakin Kemin hoitolaitoksille (Kemin kaupunginkirjasto 2015d, tiedote). Kirjastopalveluja haluttiin tarjota edelleen myös Kemin kouluille, sillä kirjastoauto oli monille lapsille ja nuorille oikea kosketus kirjastoon ja sen käyttöön. Kemin kaupunginkirjastolla koettiin, että kirjastoauton käyntien lakattua, vastuu kirjaston käytöstä jäisi liikaa vanhempien ja koulujen varaan. (Kemin kaupunginkirjasto 2015c.) Kirjastoauton tilalle kehitettiin kaksi eri palvelua; aineistolaatikkopalvelu kouluille sekä Kirjakassi-palvelu sellaisille henkilöille, jotka eivät syystä tai toisesta pääse itse käymään kirjastossa (Leinonen, sähköpostiviesti. 22.11.2015). Selvitykseni keskittyy aineistolaatikkopalveluun, sillä Kirjakassi-palvelulla on toistaiseksi vain kaksi asiakasta.

Kemin kaupunginkirjaston Kirjakassi-palvelua tarjotaan ihmisille, jotka eivät muutoin kykene käyttämään kirjaston palveluja iän, vamman tai sairauden vuoksi. Palvelussa asiakkaalle kerätään ja pakataan kirjaston henkilökunnan toimesta kassallinen aineistoa asiakkaan toivomusten mukaan. (Kemin kaupunginkirjasto 2015b, esite.) Kassin kuljetuksesta huolehtii asiakkaan valitsema yh-

teyshenkilö tai joku muu yhteyshenkilö, esimerkiksi hoitolaitoksen työntekijä. Kirjakassi-palvelun kautta asiakkaat voivat lainata kaikkea lainattavissa olevaa aineistoa, jotka lainataan valmiiksi asiakkaan henkilökohtaiselle kortille. Palvelun kautta tehtyjä lainoja koskevat samat säännöt kuin muitakin kirjaston lainoja. (Kemin kaupunginkirjasto 2015d, tiedote.) Asiakkaat haastatellaan palvelun alussa, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus kertoa mieltymyksistään. (Kemin kaupunginkirjasto 2015b, esite.) Hoitolaitoksille on tarjolla myös siirtokokoelmia kirjaston aineistosta. Tällöin hoitolaitos tarvitsee vakituisen työntekijän, jolla on yhteisökortti ja joka vastaa siirtokokoelman kunnosta. Hoitolaitokset voivat myös saada poistettua aineistoa ilmaiseksi asiakkaidensa käyttöön. (Kemin kaupunginkirjasto 2015d, tiedote.)

Kemin kaupunginkirjasto tarjoaa yhteisökortteja yhteisöille, kuten kouluille ja päiväkodeille. Kortilla pitää olla vastuuhenkilö, joka pitää huolta aineiston kunnosta, yleensä vastuuhenkilöinä toimivat opettajat ja päiväkotien henkilökunta. (Leinonen, sähköpostiviesti. 22.11.2015.) Vastuuhenkilöksi ei hyväksytä lyhytaikaisia työntekijöitä, kuten harjoittelijoita tai työllistettyjä. Vastuuhenkilön vaihtaessa työpaikkaa, siitä on ilmoitettava kirjastolle, jolloin yhteisökortti voidaan poistaa rekisteristä. Yhteisökortille ei lainata elokuvia, pelejä tai tietokoneohjelmia, sillä näillä on lainausoikeus vain yksityiseen käyttöön. Yhteisökorttien lainoista lähetetään karhuja ja laskuja myös yhteisökortteille, mutta laskuja ei peritä, vaan niiden tarkoitus saada vastuuhenkilöt tarkistamaan löytyykö pitkään lainassa ollutta aineistoa. (Kemin kaupunginkirjasto 2014, tiedote.)

Yhteisökorttiasiakkaille tarkoitettua aineistolaatikkopalvelu on tarkoitettu kouluille ja päiväkodeille. Palvelussa kirjaston henkilökunta kasaa laatikkoon asiakkaan pyynnön mukaan joko tiettyjä teoksia tai tiettyjen teemojen mukaista aineistoa. (Kemin kaupunginkirjasto 2015a, ohje.) Aineisto lainataan valmiiksi aineistolaatikon tilaajan yhteisökortille ja valmiit laatikot annetaan Kemin keskusvaraston kuljetettavaksi (Heikkinen 2015, sähköpostiviesti).

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA -KYSYMYKSET

Selvityksen tarkoituksena on selvittää Kemin kaupunginkirjaston tarjoaman aineistolaatikkopalvelun asiakkaiden tyytyväisyyttä. Palvelun asiakaskunta koostuu Kemin koulujen opettajista sekä päiväkotien henkilökunnasta. Palvelu on vielä uusi: se käynnistyi keväällä 2015, joten tässä vaiheessa on hyvä tarkastella sen onnistuneisuutta. Opinnäytetyön tilaaja on Kemin kaupunginkirjasto, joka voi käyttää selvityksen tuloksia aineistolaatikkopalvelun kehittämiseen. Selvityksen keskeiset tutkimuskysymykset ovat 1. ovatko asiakkaat tyytyväisiä palveluun sekä 2. mitä mahdollisia kehittämismahdollisuuksia palvelussa on. Myös kirjakassipalvelun asiakkaiden tyytyväisyyttä olisi voinut tarkastella, mutta opinnäytetyötä aloittaessani asiakkaita oli niin vähän, ettei tarkasteleminen tuntunut kovin mielekkäältä.

Olen valinnut opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi tilastollisen, eli kvantitatiivisen, tutkimusmenetelmän. Pohjimmiltaan kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä on yksinkertainen prosessi, jossa vaihe vaiheelta edetään aina tutkimusongelmasta kysymysten muotoiluun ja lopulta tulosten analysointiin ja raportin kirjoittamiseen. Jokaisen vaiheen ratkaisut vaikuttavat aina seuraavaan vaiheeseen, esimerkiksi tietyn tiedonkeruumenetelmän valitseminen vaikuttaa siihen millaisia kysymyksiä voidaan esittää ja miten ne voidaan muotoilla. (Kananen 2008, 11-12.) Kvantitatiivisessa menetelmässä tarkasteltavaa aihetta lähestytään tilastollisen yleistämisen kautta, eli tarkastelun kohteena olevasta populaatiosta tehdään päätelmiä tarkastelemalla vain osaa kohderyhmästä. Tällöin aineisto pysyy ymmärrettävämmässä muodossa ja sen tulkintaa on helpompi hallita. (Tähinen, Laakkonen & Broberg 2011, 12.) Menetelmä ei kuitenkaan ole virheetön, sillä aina otantaa varten valittu ryhmä ei vastaa tarkasteltavaa populaatiota, jolloin tulokset eivät anna todellista kuvaa kohderyhmästä (Kananen 2008, 13).

Minun selvitykseni populaatio on sen verran pieni, että kykenin lähettämään kyselylomakkeen kaikille aineistolaatikkopalvelun käyttäjille, jolloin minun ei tarvinnut erikseen pohtia kriteereitä otantaa varten. Vastausprosentti ei kyselylomakkeiden kanssa koskaan ole täydet 100 %, joten jouduin selvityksessäni jonkin verran yleistämään. Parhaimman vastausprosentin olisin tietysti saanut, jos olisin itse käynyt vierailmassa Kemin kouluissa ja päiväkodeissa, koin tehokkaammaksi ensin kokeilla kyselyn lähettämistä sähköpostin kautta. Sainkin sähköpostin kautta tyydyttävän vastausprosentin, mutta tarvittaessa olisin käynyt muutamassa Kemin koulussa ja päiväkodissa paikan päällä hakemassa kyselyyn vastauksia.

Selvitys eroaa perinteisistä asiakastyytyväisyyskyselyistä myös siinä, että kyseessä on niin sanottu business to business kysely. Kohderyhmään eivät siis kuulu palvelun varsinaiset käyttäjät, eli päiväkotien lapset ja koulujen oppilaat, vaan palvelun tilaajina ovat toisen yrityksen työntekijät: opettajat ja päiväkotien henkilökunta. Tämä minun pitää ottaa huomioon kyselyä tehdessäni.

## **6 KYSELYN TOTEUTUS JA ANALYSOINTI**

### **6.1 Toteutus**

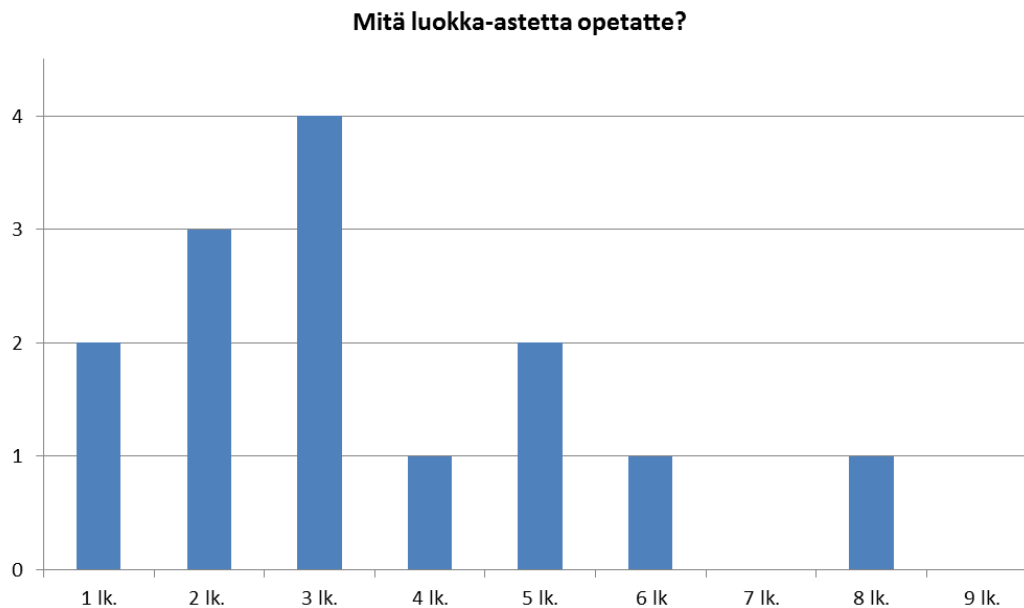
Toteutin selvitykseni kyselyn webkyselynä, johon lähetin linkin Kemin päiväkotien johtajille sähköpostiin sekä Kemin johtajaopettajien ja rehtorien postituslistalle. Näin toivoin tavoittavani kaikki aineistolaatikoiden tilauksesta vastuussa olevat henkilöt. Oletuksenani oli, että kouluissa paketteja hankitaan luokanopettajan toimesta ja päiväkodeissa on vastuuhenkilöt tietyn ikäisten lasten ryhmille.

Webkyselyn tekoon käytin webropol-työkalua, jota Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijat saavat käyttää ilmaiseksi. Koska kyseessä oli niin sanottu business to business kysely, keskityin taustatietoihin liittyvissä kysymyksissä siihen missä ja minkä ikäisten lasten kanssa vastaajat työskentelevät, enkä niinkään vastaajiin itseensä. Kyselyä tehdessäni en valitettavasti ottanut huomioon, että kouluissa ja päiväkodeissa usein työskennellään useamman kuin yhden ryhmän kanssa, joten kyseisessä kysymyksessä voinut valita useampaa vaihtoehtoa. Kyselyosiossa kyselin vastaajien mielipiteitä sisällön soveltuvuudesta, aineiston määrän ja laina-aikojen riittävydestä sekä toimituksen helppoudesta. Tärkeintä oli kuitenkin selvittää kuinka tyytyväisiä palveluun ylipäätään ollaan, sekä kuinka palvelua voisi vastaajien mielestä kehittää. Kyselyn lopussa annoin mahdollisuuden avoimelle palautteelle. Palautetta sai antaa riippumatta siitä, oliko käyttänyt palvelua aiemmin vai ei.

### **6.2 Tulokset**

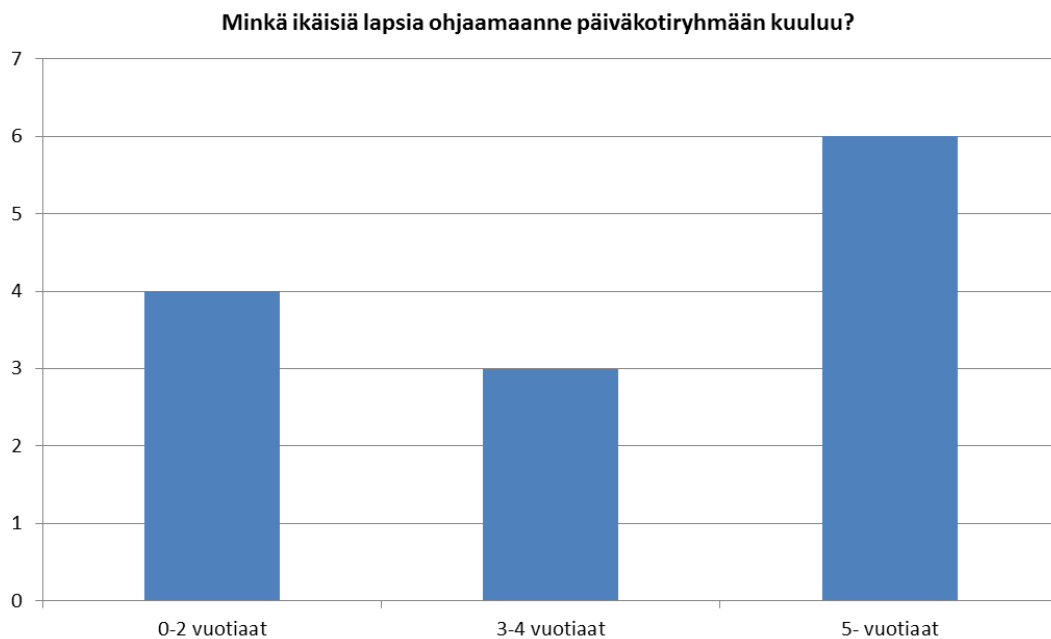
#### **Taustatiedot**

Tehdessäni kyselyä Kemin kaupunginkirjastolla oli käytössä 75 aineistolaatikkoa palvelua varten, tähän lukuun vertasin kyselyyn saamieni vastausten määrää, sillä muuten palvelua käyttävien asiakkaiden määrä olisi täysin arvailujen varassa. Kysely oli avoinna kaksi viikkoa joulukuussa 2015 ja sain yhteensä 28 vastausta, jolloin vastausprosentti oli 37,3 %. Vastaajista noin puolet työskenteli kouluissa ja puolet päiväkodeissa, 28 vastaajasta 15 työskenteli koulussa ja 13 päiväkodissa.



*KUVIO 1. Mitä luokka-astetta opetatte?*

Vastanneiden opettajien kohdalla kysyin mitä luokka-astetta he opettavat, ja vastausvaihtoehdoiksi annoin valita luokista 1-9. En valitettavasti tehnyt vastausvaihtoehdoista monivalintaa, mikä luultavasti vääristää tuloksia tämän kysymyksen osalta jonkin verran. Lisäksi yksi vastaaja jätti vastaamatta kysymykseen ollenkaan. 14 opettajasta kaksi opetti ensimmäistä luokkaa, kolme toista luokkaa ja neljä opettajaa opetti kolmatta luokkaa. Neljännen, kuudennen ja kahdeksannen luokan opettajia oli vain yksi kutakin ja viidennen luokan opettajia oli kaksi. Nuorempien lasten opettajat siis käyttivät palvelua enemmän. Vaikutusta vastausten jakautumiseen näin oli myös varmaan sillä, että usein luokilla 1-6 on yksi luokanopettaja, joka huolehtii esimerkiksi kirjastovierailuista ja kirjallisuuden hankkimisesta. Kun taas luokilla 7-9, äidinkielen opettajat huolehtivat yhteistyöstä kirjaston kanssa.



*KUVIO 2. Minkä ikäisiä lapsia ohjaamaanne päiväkotiryhmään kuuluu?*

Päiväkodeissa työskenteleviltä ohjaajilta kysyin minkä ikäisiä lapsia heidän ohjaamaansa ryhmään pääasiassa kuuluu, myös tässä monivalintavaihtoehto olisi ollut toimivampi. Vastausvaihtoehtoina oli "0-2", "3-4" ja "5-". Vastaukset jakautuivat melko tasaisesti, mutta eniten vastaajia löytyi viisi vuotiaista eteenpäin ohjaavien ryhmästä. 0-2-vuotiaiden ryhmiä ohjaavia vastaajia oli 4 ja 3-4-vuotiaita ohjaavia oli kolme.

Seuraavaksi kysyin selvityksen kannalta olennaisimman taustakysymyksen, eli ovatko vastaajat käyttäneet Kemin kaupunginkirjaston tarjoamaa aineistolaatikkopalvelua. Kyselyyni onneksi vastasi henkilöitä, jotka olivat käyttäneet palvelua sekä henkilöitä, jotka eivät olleet käyttäneet palvelua. 28 vastaajasta 20 henkilöä, eli 71,4 %, oli käyttänyt palvelua ja 8 henkilöä, eli 28,5 %, ei ollut käyttänyt palvelua. Niiden kohdalta, jotka eivät olleet käyttäneet palvelua, kysely loppui tähän. Annoin heille kuitenkin lopuksi mahdollisuuden avoimesti kertoa, miksi he eivät olleet käyttäneet aineistolaatikkopalvelua.

Yksi suurimmista syistä palvelun käyttämättömyyteen oli se, että opettajat ja päiväkotien henkilökunta halusi itse käydä tutustumassa kirjaston kokoelmaan ja valikoida lainattavat kirjat. Heidän mielestään kirjoja oli helpompi valita paikan päällä.

*"Käyn mielelläni itse kirjastossa etsimässä ja valitsemassa oppilailleni kirjoja eri teemoihin liittyen sekä pulpettikirjoiksi. Pidän kirjoista ja haluan tutustua uutuuksiin."*



*” Koska valitsen mieluiten itse kirjat oppilaille ja ne on helpompi valita paikan päältä kuin koneella.”*

Myös aineistolaatikkojen kuljetus koettiin hankalana. Kyselyntekohetkellä kouluille ja päiväkodeille ilmoitettiin ainoastaan viikko, jolloin uusi paketti tuodaan ja edellinen haetaan pois. Tarkempaa haku-aikaa ei ilmoitettu etukäteen.

*”Meille ei ole tullut etukäteen ilmoitusta koska laatikko tuodaan/haetaan yms. Olemme olleet pimennossa koko asiasta, joten olemme käyneet itse kirjastossa. Kun tietäisimme etukäteen laatikon tuonnin/haun ajankohdat, olisi palvelua helpompi käyttää.”*

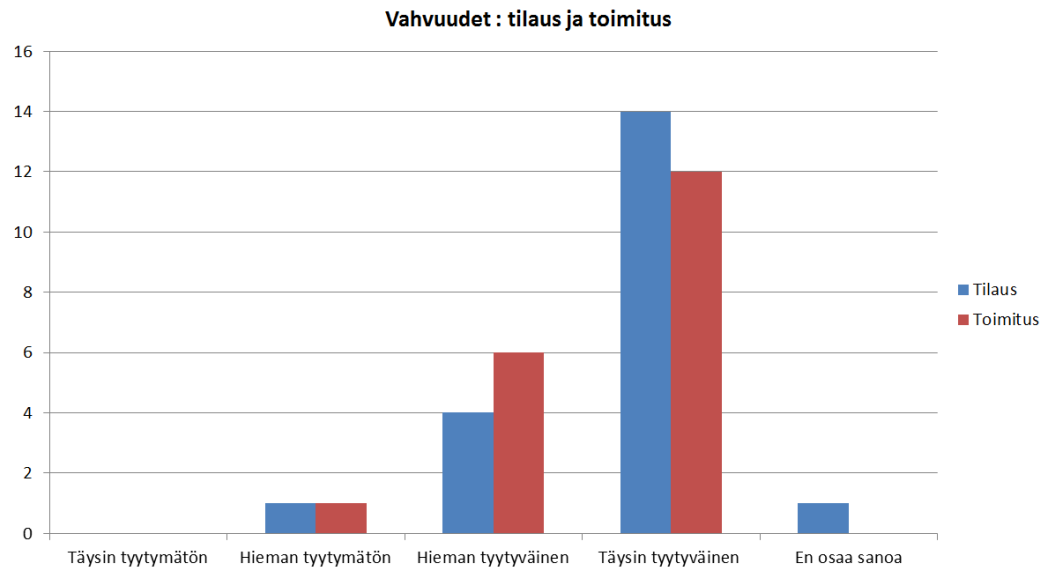
*”Palvelua hankaloittaa, kun emme tiedä mikä päivä ja aika paketti noudetaan. Ainoastaan tiedetään viikko ja kyseisen viikon päivä/aika voi olla mikä vain. Eikä päiväkodissamme ole mahdollisuutta säilyttää turvallisesti ovensuussa kyseisiä kirjoja.”*

Palautteessa mainittiin syyksi myös se, ettei palveluun oltu yksinkertaisesti ehditty tutustua lähemmin. Kirjastoauto oli matalan kynnyksen palvelu, jota käytettiin paljon helpommin. Palvelua ei myöskään yksinkertaisesti koettu tarpeelliseksi.

*”Aineistolaatikon käyttäminen on jäänyt väliin, koska en ole saanut aikaiseksi vielä tutustua sen toimintaan. Nyt kun suurempi osa luokan oppilaista alkaa olla lukijoita, otan todennäköisesti selvää palvelusta ja tilaan kirjoja luokkaan.”*

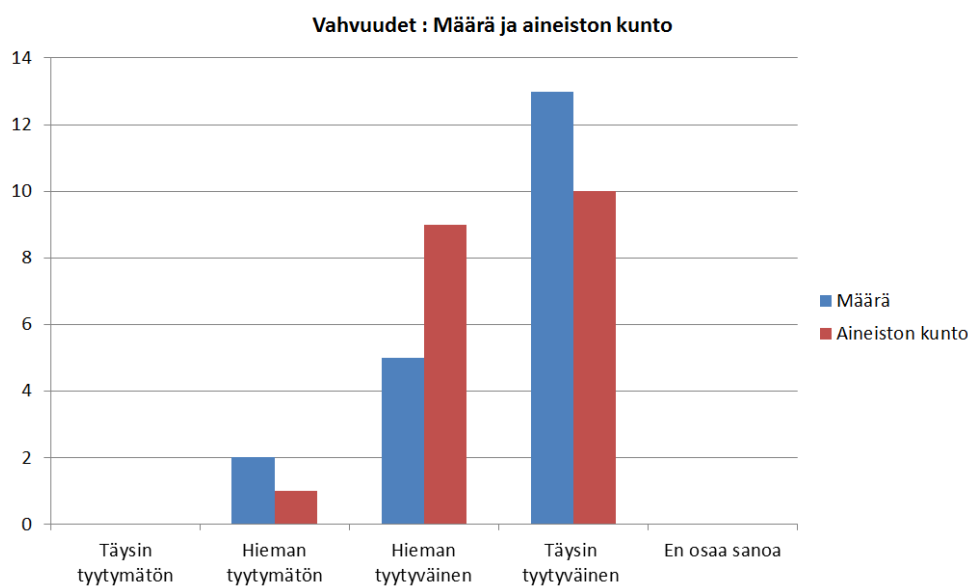
Varsinaisessa kyselyosiossa jaoin palvelun osa-alueet teknisiin ja sisällöllisiin puoliin. Tekninen puoli muodostui siitä, kuinka tyytyväisiä vastaajat olivat tilaukseen, toimitukseen ja laina-aikoihin. Sisällöllinen puoli muodostui määrästä, sisällön laadusta ja toimitetun aineiston kunnosta. Selkeyden vuoksi kuitenkin käsittelen tulokset sen mukaan, mihin vastaajat olivat tyytyväisiä ja mihin eivät. Vastausvaihtoja olivat ”en osaa sanoa”, ”täysin tyytymätön”, ”hieman tyytymätön”, ”hieman tyytyväinen” ja ”täysin tyytyväinen”.

## Vahvuudet



KUVIO 4. Vahvuudet : tilaus ja toimitus

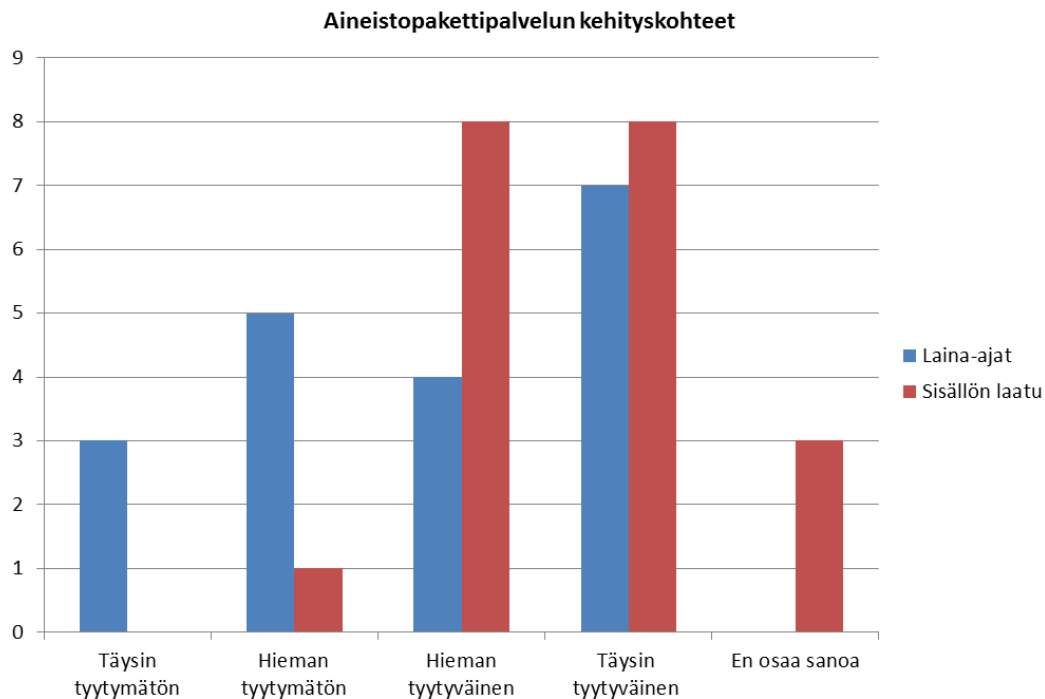
Kyselystä kävi ilmi, että palveluun oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Aineistolaatikkopalvelun teknisiin puoliin, eli tilaukseen ja toimitukseen, oltiin hyvinkin tyytyväisiä, kuten yllä olevasta kuviosta näkyy. Tilaukseen hieman tyytymättömiä oli yksi henkilö, hieman tyytyväisiä oli neljä vastaajaa ja täysin tyytyväisiä tilaukseen oli 14 vastaajaa. Yksi vastaajista ei osannut sanoa mielipidettään tilauksen suhteen. Toimitukseen hieman tyytymättömiä oli yksi vastaaja 20:stä, hieman tyytyväisiä vastaajia oli kuusi ja täysin tyytyväisiä vastaajia oli 12.



KUVIO 5. Vahvuudet : Määrä ja aineiston kunto

Aineistolaatikkopalvelun sisällöllisiin puoliin oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Aineiston määrään paketeissa hieman tyytymättömiä oli kaksi vastaajaa, hieman tyytyväisiä oli viisi vastaajaa ja täysin tyytyväisiä määrään oli 13 vastaajaa. Aineiston kunto jakoi hieman mielipiteitä, yksi vastaajista oli hieman tyytymätön, hieman tyytyväisiä oli yhdeksän ja täysin tyytyväisiä 10. Myös aineiston kunosta tuli palautetta kyselyn viimeisessä osiossa.

## Kehityskohteet



KUVIO 3. Aineistopakettipalvelun kehityskohteet

Palveluun oltiin suurimmaksi osaksi hyvin tyytyväisiä, mutta kuten yllä olevasta kuviosta näkyy, myös kehitettävää löytyy. Tyytymättömmimpiä oltiin laina-aikoihin, 19:sta vastaajasta kolme oli täysin tyytymättömiä laina-aikoihin ja viisi hieman tyytymättömiä. Laina-ajat eivät kuitenkaan kaikkia vastaajia häirinneet: vastaajista neljä oli hieman tyytyväisiä ja seitsemän täysin tyytyväisiä. Kysymyksistä mitkään eivät olleet pakollisia ja yksi vastaaja jättikin antamatta mielipidettään kohtiin toimituksesta ja laina-ajoista.

Myöskään aineistolaatikoiden sisällön laatuun ei oltu niin tyytyväisiä kuin muihin palvelun osa-alueisiin. Yksi vastaajista oli hieman tyytymätön sisällön laatuun ja kolme vastaajaa eivät osanneet sanoa mitä mieltä olivat pakettien sisällön laadusta. Kahdeksan vastaajaa oli hieman tyytyväisiä ja kahdeksan täysin tyytyväisiä. Sisällön laadulla tarkoitin pakettien sisällön sopivuutta tilaajan käyttötarkoituksiin. Kysymys ehkä hieman hämmensi kyselyyn vastanneita, mistä johtuu

isompi vastaajamäärä ”en osaa sanoa” -vastausvaihtoehdossa. Iso osa vastaajista kuitenkin ymmärsi kysymyksen tarkoituksen ja he perustelivat vastaustaan kyselyn lopussa olevassa palauteosiossa, jota käsitellen tämän luvun viimeisessä kappaleessa.

## **Avoin palaute**

Kyselyn lopussa olevaan avoimeen palauteosioon jätettiin runsaasti vastauksia: 20 vastaajasta 15 kirjoitti jonkin verran palautetta. Mitään kovin pitkiä vastauksia ei jätetty, mutta ne hyvin valaisivat, missä palvelun osioissa on vielä kehitettävää ja mitkä osiot toimivat jo sellaisenaan. Palautteesta paljastui myös, että vaikka palvelu koettiin tarpeelliseksi ja melko toimivaksi, kirjastoautoa edelleen kaivataan. Kirjastoautossa oli helppo tutustua uuteen kirjallisuuteen eikä sen käyttö juuri vaatinut opettajilta tai ohjaajilta omaa aktiivisuutta.

*”Voisin käyttää enemmänkin, on vain omasta aktiivisuudesta tällä hetkellä kiinni. Ei korvaa iki-ihanaa kirjastoautoa, mutta paremman puutteessa ihan menettelee. Paras olisi, että lapsi saisi itse valita lukemisensa ja oppia käyttämään kirjaston palveluja.”*

*”Hyvää on se, että aineistolaatikkopalvelua tarjotaan. Palvelu ei kuitenkaan korvaa kirjastoauton palvelua. Välillä on pakko käydä paikan päällä selaamassa kirjoja, että pysyy ajantasalla esim. uutuuksista. Hyvää on myös se, että tilauksen voi tehdä sekä sähköisesti, että puhelimitse.”*

Eniten palautetta tuli laina-aikoihin liittyen. Paketeissa oleva aineisto lainataan koulun tai päiväkodin yhteisökortille valmiiksi kirjastossa, ennen kuin se annetaan Kemin keskusvaraston kuljetettavaksi ja paketit saapuvat paketin tilaajalle vasta myöhemmin, jolloin aineisto ei varsinaisesti ole tilaajan käytettävissä kokonaista kuukautta.

*”Palvelua on todella helppo käyttää. Lainojen uusiminen sähköisesti vähän tökki, mutta siihenkin sain apua ja henkilökunta oli ystävällistä.”*

*”Olisi mahtavaa, jos laina-aika voisi päiväkodille olla esim. 2-3kk. Ei tarvitsisi kokoajan rampata uusimassa.”*

Jonkin verran palautetta annettiin myös pakettien sisältöön ja aineiston kuntoon liittyen. Aineiston kunnosta mainittiin lasten kirjat, joissa sivut tai kannet saattavat olla niin heikosti kiinni, että ne irtoavat lasten katsellessa niitä. Sisällöstä tuli sekä positiivista palautetta että kehittämisehdotuksiakin, enimmäkseen vastaajat vaikuttivat kuitenkin olevan tyytyväisiä saamiensa pakettien sisältöön.

*”Todennäköisesti voi olla kyse ryhmäkohtaisista eroista, mutta omalle luokalleni tuli sellaisia kirjoja, jotka olisivat ehkä mieluiten soveltuneet yläasteikäisille - - Entistä tarkemmin kannattaa keskittyä siihen, minkälaista materiaalia kullekin ikätasolle tarjoaa”*

*”Aineisto on kerätty ammattitaidolla ja hyvin, kiitos!”*

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Asiakastyytyväisyyden selvittämiseksi tekemäni kyselyn vastausprosentti nousi riittäväksi, jotta kyselyn tulosten voidaan ajatella edustavan hyvin aineistolaatikkopalvelun käyttäjien mielipiteitä. Vastaajamäärät jakautuivat hyvin myös koulujen ja päiväkotien kesken, eikä toinen tullut yli- tai aliedustetuksi. Palvelun käyttäjät myös työskentelivät monen ikäisten lasten- ja nuorten kanssa. Lisäksi sain vastauksia koulujen ja päiväkotien työntekijöiltä, jotka eivät olleet käyttäneet palvelua. Kaiken kaikkiaan vastauksia tuli monipuolisesti ja erityisesti avoimet vastausmahdollisuudet kertoivat paljon siitä, mihin palvelussa oltiin tyytyväisiä ja mihin ei.

Kyselystä ilmeni, että käyttäjät olivat pääosin tyytyväisiä palveluun. Kehittämisehdotuksia kyselyssä annettiin laina-aikoihin liittyen ja laina-ajat olivatkin ainoa asia palvelun arvioinnissa, jossa muutama henkilö valitsi vastausvaihtoehdon ”täysin tyytymätön”. Tilatut aineistolaatikat toimitetaan kouluille ja päiväkodeille valmiiksi lainattuina, minkä vuoksi aineiston laina-aika ei ole täyttä kuukautta. Kaupunginkirjastolla kannattaisi pohtia, voisiko näiden aineistolaatikoiden laina-aikaa pidentää jo valmiiksi. Koulut ja päiväkodit ilmeisesti mielellään joka tapauksessa lainaavat aineistoa pidempään kuin yhdeksi kuukaudeksi. Myöskään noutojen ja toimitusten väli ei välttämättä ole tasan kuukausi, mikä sekoittaa pakettien lainassapitoa.

Lisäksi jonkin verran tyytymättömyyttä aiheutti pakettien sisällön soveltuvuudesta tilaajan tarkoituksiin. Tämä varmasti korjautuu itsestään palvelun jatkuessa, kun kaupunginkirjaston henkilökunta tottuu tekemään laatikoita ja tulkitsemaan tilaajien toiveita yhä paremmin ja toisaalta koulujen ja päiväkotien henkilökunta oppii kuinka saada haluamansa aineisto. Sopivan aineiston keräämisestä annettiin myös positiivista palautetta, joten oikeaan suuntaan ollaan menossa. Myös aineiston kunnosta annettiin palautetta, mutta se on odotettavissa erityisesti päiväkotikäisten lasten käyttämän aineiston kanssa.

Palvelussa tilaukseen ja toimitukseen oltiin tyytyväisiä, vaikka toimitukseen liittyen toivottiinkin parempaa informointia tulevista pakettien tuomisista ja entisten noudoista. Tämä on kuitenkin varmasti melko yksinkertainen asia korjata. Myös aineiston määrään paketeissa ja aineiston kuntoon oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Paljon positiivista palautetta annettiin Kemin kaupunginkirjaston työntekijöiden ammattitaidosta ja siitä, kuinka hyvin henkilökunta tekee yhteistyötä palvelun käyt-

täjien kanssa. Lisäksi henkilökuntaa kiitettiin joustavuudesta tilanteissa, joissa aineistoa on esimerkiksi rikkoutunut tai hävinnyt.

Kyselystä kävi myös ilmi, että kirjastoautoa edelleen kaivataan. Kirjastoauto oli matalan kynnyksen palvelu, jonne lapset ja nuoret oli helppo päästää katselemaan ja tutustumaan kirjaston käyttöön samalla kun itse etsi lainattavaa. Palaute kuitenkin liittyi enimmäkseen siihen, miten helppoa kirjastoautossa oli tutustua uuteen kirjallisuuteen. Tätä tarvetta voisi mielestäni täyttää kirjavinkkauksella ja tekemällä jonkinlaisia kirjavinkkilistoja uudesta ja tulevasta kirjallisuudesta. Nämä voisi esimerkiksi liittää uusiin toimituksiin tai lähettää palvelun käyttäjille sähköpostiin uutiskirjeen muodossa.

Kemin kaupunginkirjaston aineistolaatikkopalveluun ollaan siis oltu tyytyväisiä ja käyttäjät ovat ottaneet palvelun vastaan avoimin mielin. Kehitettävää löytyi, mutta nekin saadaan varmasti ajan ja avoimen kommunikoinnin kautta hoidettua yhdessä kuntoon. Suuri osa palautteesta oli positiivista, eikä vastaajien mielestä aineistolaatikkopalvelussa ollut suuria kehityskohteita.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää Kemin kaupunginkirjaston aineistolaatikkopalvelun käyttäjien tyytyväisyyttä palveluun sekä mitä mahdollisia kehittämismahdollisuuksia palvelussa olisi. Palvelu on ollut kirjoitushetkellä toiminnassa noin vuoden verran, joten tämä tuntui otolliselta hetkeltä tarkastella, miten palvelu on otettu vastaan ja miten aineistolaatikkopalvelua voitaisiin kehittää edelleen. Tavoitteet toteutuivat hyvin: selvitys toi esiin mielipiteitä monipuolisesti niin palvelun käyttäjiltä, kuin niiltäkin, jotka eivät olleet palvelua käyttäneet.

Opinnäytetyössäni käytin kvantitatiivista menetelmää. selvitykseni suoritin Webropol-kyselytyökalulla, joka mielestäni oli helppokäyttöinen ja toimi tilanteessani erinomaisesti. Se on myös ilmainen Oulun ammattikorkeakoulun opiskelijoille. Lähetin linkin kyselyyn Kemin koulujen rehtorien ja johtajaopettajien postituslistalle sekä päiväkotien johtajien sähköpostiosoitteisiin. Iso osa Kemin kouluista ja päiväkodeista on melko kaukana Kemin kaupunginkirjastosta, joten vierailuja kirjastoon tehdään harvakseltaan. Kyselyssä tein muutamia virheitä, joita huomasin vastaanalysointi vaiheessa lukiessani vastaajien palautteita. Olisin siis voinut työstää ja pohtia kyselyn kysymyksiä hieman tarkemmin.

Tiesin etten perinteisellä fyysisellä kyselylomakkeella tavoittaisi suurinta osaa aineistolaatikkopalvelun käyttäjiä. Webkyselyllä tavoitin mielestäni kohderyhmän hyvin ja sain kyselyyn vastauksia myös henkilöiltä, jotka eivät olleet käyttäneet palvelua. Kyselyn perusteella käyttäjät olivat palveluun tyytyväisiä, mutta myös kehitettäviä osa-alueita löytyi.

Tietoperustassa käsittelen aluksi Suomen hakeutuvia kirjastopalveluja ja Suomen kirjastoautojen historiaa. Hakeutuvia kirjastopalveluja halusin tarkastella lähemmin, sillä tarkasteleman Kemin kaupunginkirjaston uusi aineistolaatikkopalvelu muistuttaa läheisesti yleisten kirjastojen hakeutuvia palveluja. Niissä asiakkaalle kerätään ja toimitetaan aineistoa hänen toiveidensa mukaisesti. Suomen kirjastoautojen historiaa tarkastelin, koska kaupunginkirjaston käytöstä poistunut kirjastoauto oli olennainen osa aineistolaatikkopalvelun kehittymisessä ja tärkeää taustatietoa tehdyn kyselyn analysointia varten.

Halusin tietoperustassa käsitellä myös koulujen ja kirjastojen yhteistyötä, sillä aineistolaatikkopalvelu luotiin linkiksi Kemin koulujen ja päiväkotien sekä kirjaston välille. Kirjastoilla on hyvät mah-



dollisuudet edistää mediakasvatuksen kehittymistä ja mielestäni Kemin kaupunginkirjaston aineistolaatikkopalvelu on hieno esimerkki koulujen ja kirjaston yhteistyöstä lasten ja nuorten mediakasvatuksen parissa. Mielestäni Kemin kaupunginkirjastolla olisi oiva tilaisuus palvelun kautta laajentaa yhteistyötään koulujen ja päiväkotien kanssa entisestään. Esittelen myös Luku-into ohjelman, jonka tarkoituksena on edistää lasten ja nuorten lukuharrastusta ja kehittää mediakasvatuksen kannalta tärkeitä taitoja.

Tietoperustassani perehdyn myös Kemiin kuntana tarkastellen hieman Kemin historiaa ja Kemin kaupunginkirjaston hakeutuvien palvelujen historiaa ja nykypäivää. Kaupunginkirjasto loi aineistolaatikkopalvelun lisäksi Kirjakassi-palvelun, jossa kirjaston henkilökunta kerää palvelun käyttäjille kassiin aineistoa heidän mieltymystensä mukaisesti ja joka sitten toimitetaan asiakkaalle tämän kotiin. Aloittaessani opinnäytetyöni tekoa palvelulla kuitenkin oli vain muutama asiakas, joten päätin vain esitellä palvelun työssäni.

Opinnäytetyön teko opetti minulle valtaisesti uusia asioita. En ollut aikaisemmin toteuttanut näin suurta selvitystä ja eri kyselymuotoihin tutustuminen oli hyvin valaisevaa. Huomasin, että edes melko yksinkertaisen kyselyn tekeminen ei ole niin helppoa kuin aluksi luulisi. Selvitykseni aika-taulu pääsi hieman venymään erinäisistä syistä, mutta kirjoittaessa opin paljon itsestäni ja työskentelytavoistani.

Palvelusta saisi jatkossakin hyvin tehtyä opinnäytetöitä. Esimerkiksi parin vuoden päästä voisi hyvin teettää asiakastytyväisyys selvityksen uudestaan, jotta nähtäisiin onko mahdollisista korjauksista ollut hyötyä ja ovatko palvelun käyttäjät huomanneet uusia kehittämiskohteita. Aiheesta saisi myös toiminnallisemman opinnäytetyön, jossa konkreettisesti työskenneltäisiin palvelun kanssa ja selvitetäisiin voitaisiinko sitä laajentaa edelleen perusteellisemmaksi yhteistyöksi koulujen ja päiväkotien kanssa.

## LÄHTEET

Dromberg, K. 2000. Koulu ja kirjasto yhteistyössä oppijoiden parhaaksi. Teoksessa L. Niinikangas (toim.) Koulu kirjastossa : kirjasto oppimisympäristönä. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 16-17.

Heikkinen, H. 2015. Hakeutuvat kirjastopalvelut muistio. Sähköpostiviesti. 15.12.2015.

Järvelin, I. 2009. 1950-luku: kehityksen vuosikymmen vanhentuneesta laista huolimatta. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Suomen yleisten kirjastojen historia. Helsinki: BTJ Finland, 367-383.

Kananen, J. 2008. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kemi. (ei julkaisuaikaa). Historiikki. Viitattu 3.12.2015, <http://www.kemi.fi/kirjasto/historiikki/>.

Kemi. (ei julkaisuaikaa). Kemi-info. Viitattu 2.1.2016, <http://www.kemi.fi/kemi-info/>.

Kemin kaupunginkirjasto. 2015a. Aineistopakettien kasaaminen. Ohje. (ei julkaisupaikkaa).

Kemin kaupunginkirjasto. 2015b. Kirjakassi-palvelu. Esite. (ei julkaisupaikkaa).

Kemin kaupunginkirjasto. 2015b. Kirjastoauton korvaavat palvelut. (ei julkaisupaikkaa).

Kemin kaupunginkirjasto. 2015d. Kirjastopalvelua hoitolaitoksille. Tiedote. (ei julkaisupaikkaa).

Kemin kaupunginkirjasto. 2014. Tiedote yhteisökorttien uusista käytösäännöistä. Tiedote. (ei julkaisupaikkaa).

Kirjastot.fi 2015a. Miksi medialukutaito on tärkeää? Viitattu 13.5.2016,  
<http://www.kirjastot.fi/fi/mediakasvatus/miksi-medialukutaito-on-tarkeaa#.VzjM0ZGLTIV>.

Kirjastot.fi 2015b. Miksi kirjastossa täytyy tietää tekijänoikeudesta. Viitattu 13.5.2016,  
<http://www.kirjastot.fi/fi/tekijanoikeus/miksi-kirjastossa-tayttaa-tietaa-tekijanoikeudesta#.VzjY8ZGLTIU>.

Kirjastot.fi 2015c. Mitä mediakasvatus on? Viitattu 1.5.2016,  
<http://www.kirjastot.fi/fi/mediakasvatus#.VzjHpZGLTIU>.

Kyöstiö, A. 2011. Kirjastoautotoiminnan 50 vuotta : Turun ykkösestä Konstaan. Helsinki: BTJ Finland.

Kyöstiö, A. 2009. Kirjastoautotoiminnan historiaa: Peräkärystä monitoimiautoihin. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Suomen yleisten kirjastojen historia. Helsinki: BTJ Finland, 711-737.

Kyöstiö, A. 2004. Suomen kirjastoautotoiminnan historia. Viitattu 3.11.2015,  
<http://www.kirjastot.fi/fi/kirjastoautot/kirjastoautohistoria#.VUZKLfntIBd>.

Laakso, L. 2010. Kirjaston kotipalvelutoiminta. Helsinki: BTJ Finland.

Lappalainen, U. 2005. Jaetaan osaamista ja vastuuta - koulukirjaston ja yleisen kirjaston yhteistyö. Teoksessa L. Niinikangas (toim.) Koulukirjastonhoidon opas. Helsinki: BTJ Finland, 117-128.

Leinonen, I. 2015. Opinnäytetyö. Sähköpostiviesti. 22.11.2015.

Länkinen, T. 2014. Kirjapaketit korvaamaan autoa. Viitattu 3.11.2015,  
<http://www.lounaislappi.fi/Uutiset/1194928566920/artikkeli/kirjapaketit+korvaamaan+autoa.html>.

Mäkinen, I. 2009. 1950-luvun perintö. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Suomen yleisten kirjastojen historia. Helsinki: BTJ Finland, 355-366.

Niemitalo, J. 2015. Yliopettaja, Oulun ammattikorkeakoulu, Liiketalouden yksikkö. Hakeutuva kirjastotoiminta 2015. Luento 15.3.2016. Tekijän hallussa.

Oulun yliopisto & Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2016a. Matkalla motivaatioon. Viitattu 15.5.2016, <http://www.lukuinto.fi/lukuinto-ohjelma/matkalla-motivaatioon.html>.

Oulun yliopisto & Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2016b. Mitä lukuinto on? Viitattu 20.4.2016, <http://www.lukuinto.fi/lukuinto-ohjelma/mita-lukuinto-on.html>.

Saarela, J. 2014. Lautakunta esittää Kemin kirjastoautosta luopumista. Viitattu 3.11.2015, <http://www.pohjolansanomat.fi/Paikalliset/1194934936637/artikkeli/lautakunta+esittaa+kemin+kirjastoautosta+luopumista.html>.

Sallmén, P. 2009. Mediakasvatusta vai mediasivistystä kirjastosta? Teoksessa S. Verho (toim.) Mediakasvatus kirjastossa. Helsinki: BTJ Finland, 9-26.

Tilastokeskus. 2013. Kemi. Viitattu 2.1.2016. <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/240.html>.

Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. 2011. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turku: Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos ja Opettajankoulutuslaitos.

Vilén, J. (ei julkaisuaikaa). Kemin historiaa lyhyesti. Viitattu 2.1.2016. <http://www.kemi.fi/kemi-info/kemin-historiaa/>.

**ASIAKASKYSELY****Asiakastyytyväisyys selvitys Kemin kaupunginkirjaston aineistolaatikkopalvelun käyttäjille**

Hei!

Olen kirjasto- ja tietopalvelujen opiskelija Oulusta ja teen opinnäytetyötäni Kemin kaupunginkirjastolle. Opinnäytetyössäni tarkastelen Kemin kaupunginkirjaston uuden aineistolaatikko palvelun asiakastyytyväisyyttä kyselyllä. Palvelu luotiin viime vuonna lopetetun kirjastoauton käyntien tilalle. Pyytäisinkin teitä ohjaamaan tämän sähköpostin edelleen kaikille Kemin peruskoulujen opettajille/ päiväkotien henkilökunnalle. Vastaajan ei välttämättä tarvitse käyttää palvelua, kuulen mielelläni myös miksi palvelua ei ole käytetty. Ainoa ehto kyselyyn vastaamiselle on, että vastaaja on vastuussa luokkansa tai ryhmänsä kirjastokortista. Kyselyyn vastaamiseen menee aikaa 5-10 minuuttia.

**1. Työskentelettekö koulussa vai päiväkodissa?**

☐ Koulussa

☐ Päiväkodissa

(Jos vastaaja valitsi vastausvaihtoehdon "Koulussa")

**2. Mitä luokka-astetta opetatte?**

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ 7

☐ 8

☐ 9

(Jos vastaaja valitsi vastausvaihtoehdon "Päiväkodissa")

**3. Minkä ikäisiä lapsia ohjaamaanne päiväkotiryhmään kuuluu?**

☐ 0-2

☐ 3-4

☐ 5-

**4. Oletteko käyttäneet Kemin kaupunginkirjaston tarjoamaa aineistolaatikko palvelua?**

Aineistolaatikko palvelulla tarkoitetaan palvelua, jossa kirjaston henkilökunta kasaa laatikkoon asiakkaan pyynnön mukaan joko tiettyjä teoksia tai tiettyjen teemojen mukaista aineistoa. Aineisto lainataan valmiiksi aineistolaatikon tilaajan yhteisökortille ja valmiit laatikot annetaan Kemin keskusvaraston kuljetettavaksi.

☐ Kyllä

☐ En

(Jos vastaaja valitsi vaihtoehdon "En")

**5. Kertoisitteko miksi ette ole käyttäneen palvelua?**

Kysymykseen sai antaa vapaasti palautetta. Kysely päättyi tähän.

(Jos vastaaja valitsi vaihtoehdon "Kyllä")

**6. Kuinka tyytyväisiä olette olleet palvelun teknisiin puoliin?**

Kyselyn viimeisessä kohdassa voitte tehdä tarkennuksia vastauksiinne.

	Täysin tyytymätön	Hieman tyytymätön	En osaa sanoa	Hieman tyytyväinen	Täysin tyytymätön
Tilaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Toimitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laina-ajat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 7. Kuinka tyytyväisiä olette olleet palvelun sisällöllisiin puoliin?

Kyselyn viimeisessä kohdassa voitte tehdä tarkennuksia vastauksiinne.

	Täysin tyytymätön	Hieman tyytymätön	En osaa sanoa	Hieman tyytyväinen	Täysin tyytyväinen
Määrä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisällön laatu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aineiston kunto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Tässä voitte antaa avoimesti palautetta. Esimerkiksi mihin olette olleet erityisen tyytyväisiä tai tyytymättömiä. Voitte myös tehdä ehdotuksia palvelun parantamiseksi.**